

**UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MELALUI  
TABUNGAN JUNIO PADA BANK BRI CABANG PAHLAWAN  
SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Studi Diploma Tiga

Jurusan Perbankan dan Keuangan



Disusun Oleh :

**DEARLINGGA CYNDI PRAMADIESWARA**

**2016110323**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2019**

**UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MELALUI  
TABUNGAN JUNIO PADA BANK BRI CABANG PAHLAWAN  
SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Studi Diploma Tiga

Jurusan Perbankan dan Keuangan



Disusun Oleh :

**DEARLINGGA CYNDI PRAMADIESWARA**

**2016110323**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2019**

**UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MELALUI  
TABUNGAN JUNIO PADA BANK BRI CABANG PAHLAWAN  
SURABAYA**

Diajukan Oleh:

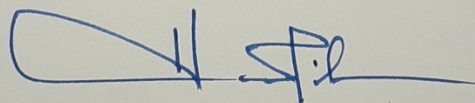
**DEARLINGGA CYNDI PRAMADIESWARA**

**NIM : 2016110323**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19 Juli 2019



**(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.,)**

**NIDN. 0017115406**



## **TUGAS AKHIR**

### **UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MELALUI TABUNGAN JUNIO PADA BANK BRI CABANG PAHLAWAN SURABAYA**

Disusun Oleh

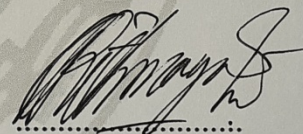
**DEARLINGGA CYNDI PRAMADIESWARA**

**NIM : 2016110323**

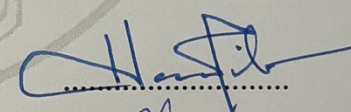
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal : 19 Agustus 2019

Tim Penguji

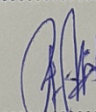
**Ketua : Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.**



**Sekretaris : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.**



**Anggota : Rohmad Fuad Armansyah, SE. M.Si.**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Dearlingga Cyndi Pramadieswara  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Agustus 1998  
N.I.M : 2016110323  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui  
Tabungan Junio Pada Bank BRI Cabang Pahlawan  
Surabaya

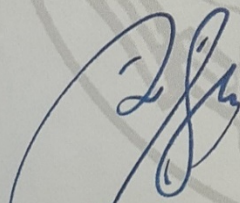
Disetujui dan diterima baik oleh :

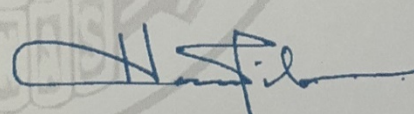
Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 Agustus 2019

Tanggal : 28 Agustus 2019

  
Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., AK.

  
Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.  
NIDN. 0017115406



## PERNYATAAN ORSINILITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dearlingga Cyndi Pramadieswara

Alamat : Kranggan Gang V No 90 RT 08 RW 01 Bubutan  
Surabaya

NIM : 2016110323

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Tabungan Junio Pada Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan Tugas Akhir tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Juli 2019

Yang Menyatakan,



(Dearlingga Cyndi Pramadieswara)

## **MOTTO & PERSEMBAHAN**

“Learn from yesterday, live for today, and hope for tomorrow”

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur terhadap Allah SWT atas terselesainya Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Papa dan Mama tercinta dan tersayang, Papa Ridi Sulaksono dan Mama Cyntia Indriani dengan cinta dan kasih sayang yang selalu mendoakan saya dan mendukung saya baik dalam bentuk materi maupun moril.
2. Adik kandung saya, Adik Naremdra Manggala Suryo Laksono yang selalu memberi hiburan dan mendukung saya dalam keadaan apapun.
3. Sahabat-sahabat saya di pertemanan posesif. Hana, Laras, Icha, Vivin, Reiza, Faza, Echa, Salsa, terimakasih selama ini telah menjadi salah satu semangat saya dalam menjalankan kuliah ini hingga selesai Tugas Akhir. Semoga persahabatan kita tidak terputus walau nanti akan terpisah dan jarang bertemu. Sukses untuk kalian.
4. Teman-teman seperjuangan Diploma 3 Perbankan dan Keuangan STIE Perbanas Surabaya angkatan 2016, yang telah menemani dan menerima saya dengan baik selama menempuh studi. Selamat dan sukses, semoga dikemudian hari kita dapat bertemu dan berkumpul kembali.

**ALMAMATERKU TERCINTA**

**STIE PERBANAS SURABAYA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah mahasiswa panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan hidayahnya mahasiswa dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud sebagai salah satu persyaratan dalam lulus Penyelesaian Program Studi Diploma Tiga Jurusan Perbankan dan Keuangan Proses penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, mahasiswa ingin menyampaikan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, SE, M.Si., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Dr. Kautsar Riza Salman, SE. MSA. Ak. BKP. SAS. CA. selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya
3. Drs. Ec. Mohammad Farid, MM. Selaku Dosen Wali atas bantuan dan nasehatnya.
4. Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak Andreas Chandra Santoso selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Pahlawan Surabaya.
6. Bapak Vicky selaku bagian SDM PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Pahlawan Surabaya yang telah banyak membantu



selama penelitian Tugas Akhir.

7. Seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Pahlawan Surabaya yang telah memberikan banyak informasi dan ilmu selama mahasiswa melakukan penelitian Tugas Akhir.
8. Secara khusus mahasiswa ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus untuk keluarga tercinta. Papa, Mama, serta Adikku yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan dengan baik.
9. Dan seluruh pihak yang tidak bisa mahasiswa sebutkan satu persatu, terima kasih telah banyak membantu mahasiswa, baik sebelum pelaksanaan Tugas Akhir hingga mahasiswa selesai mengerjakan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu mahasiswa dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Mahasiswa menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan mahasiswa, oleh karena itu mahasiswa sangat berbesar hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Harapan mahasiswa semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan perkembangan dunia akademis pada masa yang akan datang.

Surabaya, 17 Juli 2019

Dearlingga Cyndi Pramadieswara

# **UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MELALUI TABUNGAN JUNIO PADA BANK BRI CABANG PAHLAWAN SURABAYA**

**Dearlingga Cyndi Pramadieswara**

**2016110323**

**Email: [viskevis2298@gmail.com](mailto:viskevis2298@gmail.com)**

## **ABSTRAK**

Bergantinya tahun diiringi adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, cara pola berpikir manusia juga mengalami kemajuan. Sesuai dengan perkembangan zaman dan berkembangnya pula cara berpikir manusia, serta pesatnya pertumbuhan ekonomi yang mengakibatkan meningkatnya kebutuhan manusia. Mengajarkan anak-anak menabung dalam usia dini sangatlah penting. Mengajarkan anak-anak untuk berhidup hemat, dengan menyisihkan uang saku sekolah untuk ditabung di rumah. Namun pada saat ini dengan perkembangan zaman, kegiatan menabung sudah tidak di dalam rumah, melainkan di lembaga keuangan yaitu Bank. Menabung di Bank bukan saja menghindari resiko uang hilang. Tetapi dapat memperoleh penghasilan dari tabungan dengan adanya bunga tabungan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui upaya yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam meningkatkan jumlah nasabah, mengetahui hambatan yang terjadi dalam proses peningkatan jumlah nasabah, dan penyelesaian hambatan yang terjadi. Data diperoleh dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan analisis pengumpulan data, reduksi data, display data dan pengambilan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya pada tahun 2017-2018 mampu meningkatkan jumlah nasabah tabungan Junio sebanyak 305 rekening. Dalam hal ini upaya Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya berhasil meningkatkan jumlah nasabahnya telah berjalan dengan cukup baik.

Kata kunci: meningkatkan, nasabah dan tabungan junio

# **EFFORTS TO INCREASE THE AMOUNT CUSTOMER THROUGH JUNIO SAVINGS AT BRI BANK BRANCH PAHLAWAN SURABAYA**

**Dearlingga Cyndi Pramadieswara**

**2016110323**

**Email: viskevis2298@gmail.com**

## **ABSTRACT**

*The change of years is accompanied by the development of science and technology, the way human thinking patterns also progress. In accordance with the times and the development of human thinking, and the rapid economic growth that has resulted in increased human needs.. Teaching children to save at an early age is very important. Teach children to live economically, by setting aside school allowances to save at home. But at this time with the development of the times, saving activities are not in the house, but in financial institutions namely the Bank. Saving at the Bank not only avoids the risk of lost money. But can earn income from savings with savings interest. The purpose of this study is to determine the efforts made by BRI Branch Pahlawan Surabaya Bank in increasing the number of customers, knowing the obstacles that occur in the process of increasing the number of customers, and solving the obstacles that occur. Data obtained by using the method of observation, interviews, and documentation. Data were analyzed using analysis of data collection, data reduction, data display and conclusion. Based on the results of research and analysis BRI Branch Pahlawan Surabaya Bank in 2017-2018 it was able to increase the number of Junio savings customers by 305 accounts. In this case the effort of BRI Branch Pahlawan Surabaya Bank managed to increase the number of its customers has gone quite well.*

*Keywords: increase, customer, junio savings*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN ORSINILITAS TUGAS AKHIR.....	v
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Landasan Umum Perbankan.....	5
2.2 Strategi Pemasaran .....	10
2.3 Strategi Pemasaran Pada Bank.....	12
2.4 Tabungan Junio Bank BRI.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Batasan Penelitian .....	21
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4 Teknik Analisis Data.....	24



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	26
4.2 Hasil Penelitian .....	41
4.3 Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran dan Implikasi Penelitian.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



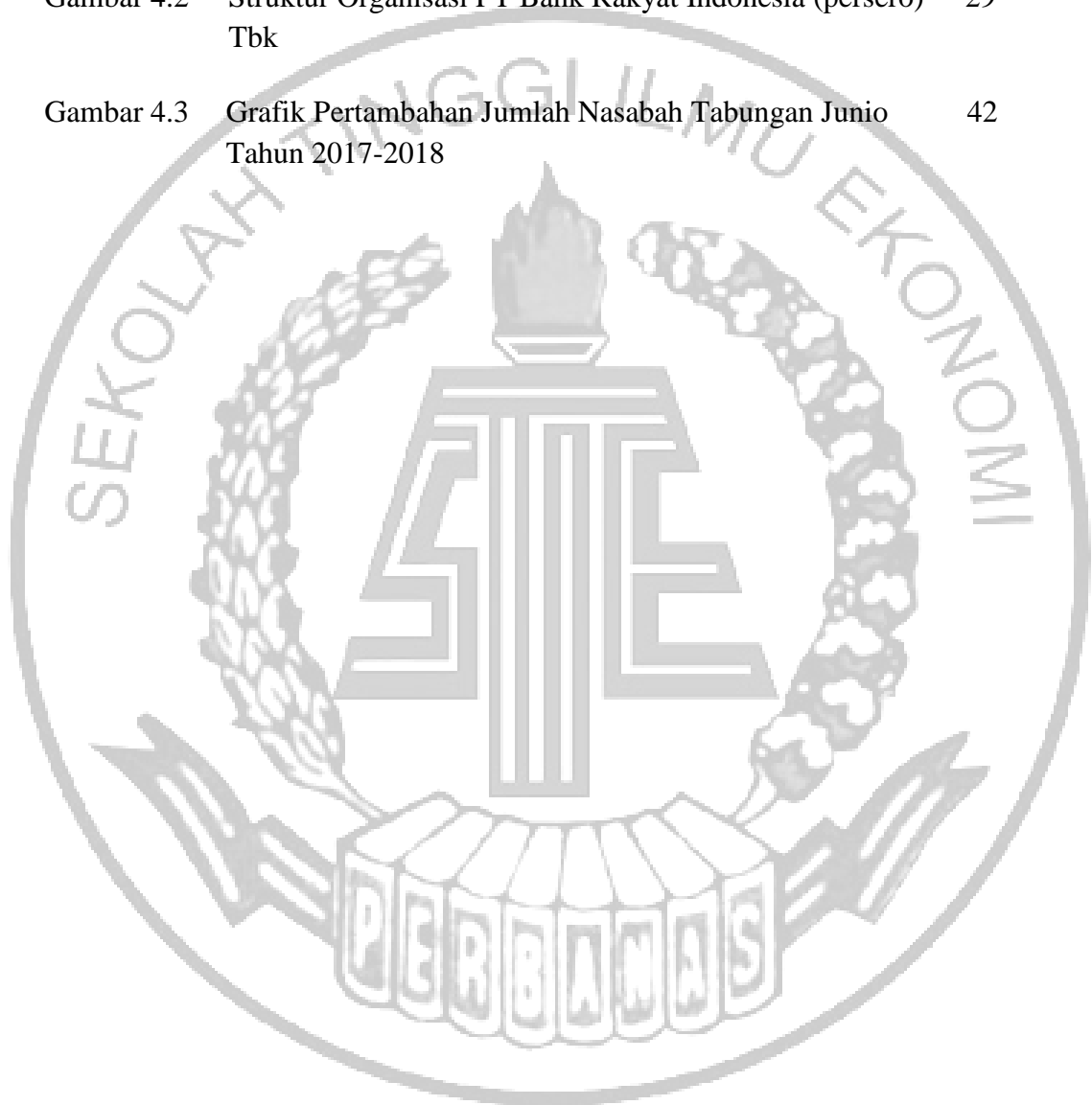
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1      Pertambahan Jumlah Nasabah Tabungan Junio Tahun 2017-2018	43



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo Bank BRI	26
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk	29
Gambar 4.3 Grafik Pertambahan Jumlah Nasabah Tabungan Junio Tahun 2017-2018	42



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penerimaan Penelitian Dari Perusahaan
- Lampiran 2 Hasil Turnitin
- Lampiran 3 Form Pembukaan Rekening Baru
- Lampiran 4 Daftar Perbaikan Tugas Akhir

